



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance annonce sa collaboration avec Scandic Hotels

Teleperformance offrira à Scandic Hotels des services de réservation et de fidélisation client dans les pays nordiques

PARIS – 28 JUIN 2017 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui la mise en place d'un partenariat avec Scandic Hotels, premier groupe hôtelier dans les pays nordiques. Teleperformance Nordic, filiale du groupe dans cette région, proposera une offre de solutions destinée à servir la clientèle toujours plus nombreuse de la chaîne hôtelière depuis son centre de contacts de Tampere en Finlande. Ce nouveau contrat permet à Teleperformance de renforcer son positionnement dans l'univers du voyage.

« *Nous nous réjouissons de collaborer avec Teleperformance et de pouvoir ainsi offrir à nos clients les meilleurs services*, déclare **Christian Borg, directeur commercial chez Finland Scandic**. *Même si la demande en services client numériques progresse à un bon rythme, il est important que nous continuions aussi à délivrer une expérience client d'exception au téléphone ; ce partenariat nous permettra de poursuivre cet objectif.* »

Scandic Hotels bénéficiera des solutions omnicanal de Teleperformance Nordic pour son système de réservation et ses programmes de fidélisation.

« *Les services client demeurent la priorité absolue des entreprises. C'est pourquoi nous sommes prêts à aider le groupe Scandic Hotels à délivrer l'expérience attendue par sa clientèle toujours plus nombreuse*, commente **Jonas Olsson, directeur général de Teleperformance Nordic**. *La vaste implantation géographique de nos centres de services client et nos dizaines d'années d'expérience sont gages de succès.* »

« *Les clients sont les parties prenantes les plus importantes d'une entreprise*, explique **Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance**. *En offrant une expérience client sans égal, nous contribuons à la réussite de nos partenaires. C'est donc avec enthousiasme que nous nous apprêtons à collaborer avec Scandic Hotels.* »

À PROPOS DU GROUPE SCANDIC HOTELS

Premier groupe hôtelier des pays nordiques, Scandic Hotels exploite près de 230 établissements soit environ 45 000 chambres répartis dans sept pays et enregistre un chiffre d'affaires annuel de 13,1 milliards de couronnes suédoises. Avec 2 millions de membres, Scandic Friends est le premier programme de fidélité de l'industrie hôtelière dans les pays nordiques. La responsabilité sociale est par ailleurs profondément ancrée dans la culture de Scandic Hotels. Enfin, le groupe a été nommé par le cabinet de recherche indépendant BDRC « Best Hotel Brand » dans les pays nordiques.

Pour plus d'informations : <http://www.scandichotelsgroup.com/en/in-brief/>

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (RCF – ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les *core-services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visa, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

CONTACTS

MÉDIA

MARK PFEIFFER

Tél : +1 801 257 5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

SVETLANA SAVIN

Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15

investor@teleperformance.com